

Funkcjonowanie warsztatu mechaniki pojazdowej „Q- SERVICE Konstancie” – jako ogniwa sieci Q-SERVICE

rozdział pracy licencjackiej z zarządzania

Zasady współpracy Q-SERVICE.

Zasady współpracy naszej firmy „Q-SERVICE Mechanika Pojazdowa Konstancin” z siecią niezależnych warsztatów mechanicznych Q-SERVICE-Inter Cars określa precyzyjny regulamin obowiązujący wszystkich członków. Organizatorem sieci jest firma Inter Cars w Warszawie, importer i dostawca części zamiennych do samochodów osobowych i ciężarowych.

Znak Q-Service.

Właścicielem znaku jest firma Inter Cars, organizator sieci. Używanie znaku jest możliwe tylko za zgoda Inter Cars.

Zasady organizacji sieci

Sieć ma ogólnopolski zasięg. Poszczególne warsztaty znajdują oparcie u regionalnych Dystrybutorów Inter Cars. Dotyczy to zaopatrzenia, marketingu i reklamy. Pomoc w zakresie doradztwa inwestycyjnego, szkoleń, komputeryzacji, ekspertyz technicznych świadczy Biuro Q-SERVICE przy Inter Cars w Warszawie.

Rada Q-Service.

Właściciele warsztatów działający w danym regionie wybierają

Radę Regionalną składającą się z trzech osób. Dodatkowo w skład Rady wchodzi przedstawiciel Dystrybutora. Kompetencje Rady:

1. Decydowanie o przyjmowaniu nowych członków sieci.
2. Decydowanie i usuwanie warsztatów z sieci.
3. Mediacje w spornych kwestiach dotyczących reklamacji i gwarancji.
4. Dokonywanie ustaleń w zakresie zalecanych cen i usług w regionie.
5. Organizowanie spotkań członków sieci w danym regionie.
6. Podejmowanie inicjatyw dotyczących reklamy, promocji.

Warunki przystąpienia warsztatu to sieci Q-SERVICE

1. Co najmniej 4 stanowiska naprawcze samochodów.
2. Wydzielone biuro obsługi klienta.
3. Firma spełnia wymagania BHP i P.Poż
4. Warsztat posiada wymagane urządzenia i narzędzia. Ewentualne uzupełnienia narzędzi powinno się odbyć w przeciągu 18-tu miesięcy od daty przystąpienia do sieci.
5. Właściciel firmy dostosowuje swój cennik usług klienta do cennika stosowanego przez pozostałych uczestników sieci w danym regionie.

Certyfikat Q-SERVICE

1. Certyfikat Q-SERVICE jest dokumentem potwierdzającym przynależność do sieci warsztatów
2. Certyfikat wystawiany jest przez Biuro Q-SERVICE w Warszawie.
3. Certyfikat podpisuje dwóch członków rady Q-SERVICE w danym regionie oraz przedstawiciel firmy Inter Cars.
4. Posiadanie certyfikatu pozwala na oznakowanie warsztatu z użyciem logo Q-SERVICE (również własnych materiałów reklamowych). Kształt i kolorystyka muszą być zgodne z wzorem logo.

Oznakowanie warsztatu.

Obowiązuje następujące wymagania: obok tablicy informacyjnej firmy (szyld) należy umieścić tablice z logo Q –SERVICE. Od zmiernych tablica musi być podświetlana zewnętrznym źródłem światła. W biurze dla klienta należy umieścić wewnętrzną tablice z logo Q-SERVICE, certyfikat i ogólnopolską listę warsztatów Q-SERVICE. Własne materiały reklamowe, wizytówki ogłoszenia, pieczętki muszą być oznakowane logo Q-SERVICE. Zalecane jest uzgodnienie jednego wzoru w regionie dla ujednolicenia zasad stosowania na pieczętkach firmowych logo Q-SERVICE.

Zakres usług.

1. Naprawy zawieszenia samochodu.
2. Wymiana amortyzatorów
3. Geometria kół
4. Wymiana opon, wyważanie
5. Wymiana układów wydechowych
6. Pełna obsługa hamulców
7. Wymiana płynów eksploatacyjnych
8. Ustawienie świateł

Zakres ten należy traktować jako minimalny. Na powyższą ofertę usług może złożyć się kilka warsztatów działających np. w jednym kompleksie budynków.

Gwarancja

1. Warsztat Q-Service udziela gwarancji na rok. Dłuższy okres dotyczy części posiadających gwarancje producenta (amortyzatory, tłumiki)
2. Podstawa gwarancji jest książeczka gwarancyjna wydana klientowi wraz z odpowiednim wpisem. W całej sieci obowiązuje jeden wzór książeczki. Do wydawania i wypełniania książeczki są upoważnione tylko warsztaty Q-Service. Wpisy potwierdzone pieczętką i podpisem.

Lista warsztatów Q-Service

Lista warsztatów sieci Q-SERVICE sporządzana jest w Biurze Q-SERVICE w Warszawie na podstawie danych uzyskanych od regionalnych organizatorów sieci (Dystrybutorów Inter Cars). Co miesiąc lista jest aktualizowana i przesyłana do warsztatów Q-SERVICE.

Spotkania organizacyjne

1. Regionalna Rada Q-SERVICE organizuje spotkania dla warsztatów i ich właścicieli w swoim regionie.
2. Przed spotkaniem należy opracować program spotkania i doręczyć go właścicielom warsztatów. Obowiązek ten spoczywa na Dystrybutorze, który współpracuje z Radą.
3. Jeżeli Rada ustali, że uczestnictwo jest obowiązkowe to nieusprawiedliwiona obecność będzie naruszeniem regulaminu.

Rezygnacja z uczestnictwa w Q-SERVICE

1. Właściciel powiadamia Radę o rezygnacji
2. Traci on prawo do używania znaku Q-SERVICE
3. Właściciel warsztatu zwraca Radzie certyfikat Q-SERVICE
4. Właścicielowi warsztatu nie przysługują żadne roszczenia majątkowe z tytułu kosztów poniesionych w związku z uczestnictwem w sieci.

Wykluczenie warsztatu z sieci Q-SERVICE

O wykluczeniu decyduje Rada Q-SERVICE w danym regionie. Podstawę do wykluczenia stanowią następujące okoliczności:

1. Nieuczciwość wobec klienta
2. Nielojalność wobec członków sieci
3. Świadczenie usług niskiej jakości
4. Nieprzestrzeganie zasad gwarancji
5. Odmowa uczestnictwa we wspólnych działaniach reklamowych i promocyjnych lub nieprzestrzeganie ich zasad.
6. Nie identyfikowanie się z siecią Q-SERVICE np. pomijanie logo we własnych reklamach.

O wykluczeniu informuje się wszystkie warsztaty sieci. Właściciel wykluczonego warsztatu traci prawo do używania znaku Q-SERVICE, pieczętek firmowych z tym znakiem, używania certyfikatu Q-SERVICE, oraz książek gwarancyjnych.

Każdy niezależny warsztat musi spełniać standardy usług ogólnopolskiej sieci warsztatów Q-Service.

1. Warsztat
2. Zasoby ludzkie
3. Marketing
4. Obsługa terminowa

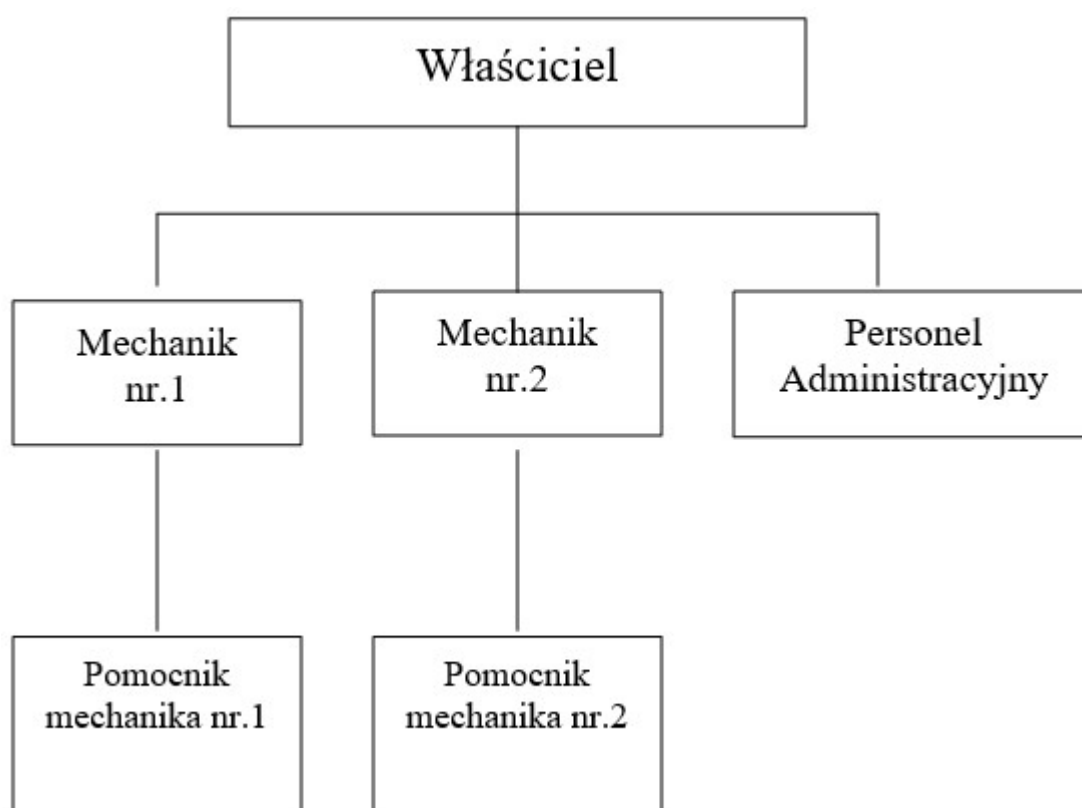
Struktura organizacyjna firmy i jej pracownicy

W analizowanej firmie funkcjonuje struktura organizacyjna, która nosi znamiona struktury liniowej. Prezentuje to rysunek.

Rys. nr 2. Struktura organizacyjna firmy Q-Service Konstancin



Rys. nr 3 (Źródło: Regulamin organizacyjny firmy Q-Service Konstancin)



Funkcjonująca w firmie „Q-SERVIS Konstancin” struktura liniowa jest najstarszym rodzajem powiązań w organizacji. Dla omawianej struktury charakterystyczna jest przejrzysta, jednokierunkowa zależność między kolejnymi szczeblami struktury. Zgodnie z zasadą jedności rozkazodawstwa, właściciel warsztatu odpowiada tutaj za działalność podległych mu komórek. W danym przypadku właścicielowi podlegają bezpośrednio mechanicy oraz personel administracyjny. Każdy mechanik posiada swojego pomocnika. W firmie „Q-SERVICE Konstancin” podwładny ma tylko jednego przełożonego. Struktura taka jest typowa dla jednostek opartych na silnej zależności służbowej, dlatego jej przydatność dla przedsiębiorstw (poza małymi o prostej działalności, jak firma „Q-SERVIS Konstancin”) jest ograniczona. Im mniejsza liczba szczebli w strukturze tym jest ona bardziej płaska, i odwrotnie, większa liczba szczebli – struktura wysmukła.

Wymagania dotyczące kwalifikacji pracowników omawianej firmy dotyczą wykształcenia oraz umiejętności związanych z mechaniką pojazdową.

Do objęcia stanowiska mechanika niezbędne jest ukończenie technikum samochodowego oraz przynajmniej dwuletni staż pracy w innej firmie o podobnym profilu działalności.

W serwisie dyplom.com.pl prezentujemy obronione prace dyplomowe, które mogą służyć za wzór do napisania własnej pracy - gdyby potrzebowali jeszcze Państwo konsultacji to polecamy stronę [pisanie prac](#) - fachowa pomoc w pisaniu prac.